

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
ABTRACTION.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.1 Identifikasi Masalah	9
1.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.3 Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.5.2 Kegunaan Praktis	9
1.3 Waktu dan Periode Penelitian	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kualitas.....	11
2.1.1 Pengertian Kualitas	11
2.1.2 Manfaat Kualitas	13
2.1 Pelayanan.....	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan	13
2.2.2 Karakteristik Pelayanan	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	17

2.3	Kepuasan Konsumen.....	18
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2.4.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	19
2.4	Penelitian Terdahulu.....	20
2.3	Kerangka Pemikiran	35
2.4	Hipotesis Penelitian	36
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	37
BAB III.....		38
METODE PENELITIAN.....		38
3.1	Jenis Penelitian	38
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	39
3.2.1	Variabel Operasional	39
3.1	Skala Pengukuran	41
3.2	Tahapan Penelitian	42
3.3	Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1	Populasi.....	43
3.5.1	Sampel	43
3.5.2	Teknik Sampling.....	43
3.4	Pengumpulan Data.....	44
3.4.1	Data Primer	44
3.6.1	Data Sekunder.....	44
3.5	Teknik Pengujian Data	44
3.5.1	Uji Validitas	44
3.1.1	Uji Reliabilitas	45
3.6	Teknik Analisis data	46
3.6.1	Uji Regresi Linier Berganda	46
3.8.1	Analisis Korelasi.....	46
3.6.3	Pengujian Hipotesis Secara Parsial uji-t.....	47
3.6.4	Pengujian Hipotesis Secara Simultan uji-f.....	48
3.6.5	Koefisien Determinasi	49
3.7	Uji Hipotesis.....	49
3.7.1	Rancangan Hipotesis Statistik	49
3.7.2	Penetapan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_a).....	49
3.7.3	Penentuan Taraf Signifikan	51

BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Responden	52
4.1.1 Responden Berdasarkan Gender	52
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia	53
4.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.2 Analisis dan Pembahasan Data.....	54
4.2.1 Gambaran Umum Variabel Penelitian	54
4.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Bukti Fisik.....	55
Tabel 4.2.2	55
4.2.3 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Empati	55
4.2.4 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kehandalan	56
4.2.5 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Daya Tanggap	56
4.2.6 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Jaminan	57
1. Uji Validitas	57
Tabel 4.2.7	58
Tabel 4.2.8	58
Tabel 4.2.9	59
Tabel 4.3.0	59
Tabel 4.3.1	60
2. Uji Realibilitas	60
TABEL 4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	60
Tabel 4.3.3	61
3. Uji F	62
TABEL 4.3.4	62
HASIL UJI F	62
4. Uji T	62
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
TABEL 4.3.6	64
TABEL 4.3.7	65
4.3 Pembahasan	65
BAB V.....	68
KESIMPULAN DAN SARAN.....	68

5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	73